

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO-ECONOMICO  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

SARA ALVES RAQUEL

DESAFIOS PARA O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA EM  
FLORIANÓPOLIS: UM ESTUDO DO NÚCLEO DE APOIO À FAMÍLIA-RODOVIÁRIO

Florianópolis, 2012

SARA ALVES RAQUEL

DESAFIOS PARA O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA EM  
FLORIANÓPOLIS: UM ESTUDO DO NÚCLEO DE APOIO À FAMÍLIA-RODOVIÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Departamento de Serviço  
Social como requisito parcial para  
obtenção do título de Bacharel em Serviço  
Social pela Universidade Federal de  
Santa Catarina - UFSC.  
Orientador: Prof<sup>o</sup>. Dr<sup>o</sup>. Hélder Boska de  
Moraes Sarmento

Florianópolis, 2012

SARA ALVES RAQUEL

DESAFIOS PARA O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: UM  
ESTUDO DO NÚCLEO DE APOIO À FAMÍLIA-RODOVIÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, do Departamento de Serviço Social, do Centro Sócio-Econômico, da Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientador: Profº. Drº. Hélder Boska de Moraes Sarmiento.

BANCA EXAMINADORA:

---

Profº. HÉLDER BOSKA DE MORAES SARMENTO  
PROFESSOR DO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL – UFSC  
PRESIDENTE

---

Profª. DILCEANE CARRARO  
PROFESSORA DO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL – UFSC  
PRIMEIRA EXAMINADORA

---

ASSISTENTE SOCIAL IRMA REMOR SILVA  
ASSISTENTE SOCIAL, PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS  
SEGUNDA EXAMINADORA

Florianópolis, 06 de agosto de 2012

A meus pais, Bel e Ademir, pelo apoio e incentivo.  
Aos meus irmãos Vitor e Davi pela cumplicidade.  
A Larissa Bez pela troca de ideias e pela amizade de tantos anos.  
Ao Allan César pela paciência  
A todos pelo amor.

## Agradedimentos

Agradeço à estagiária do NAF- Rodoviário e colega de profissão Jadna Nunes pela troca de experiências e apoio durante meu período de estágio.

À assistente social Andreza Guerreiro pela breve, porém excelente supervisão realizada enquanto estivemos juntas no NAF.

À psicóloga Wanderléa Machado pela rica convivência no NAF e no Centro POP e também pela troca de ideias que contribuíram para este trabalho.

À assistente social Irma Remor Silva pela supervisão e apoio durante o estágio no NAF e pelo suporte na construção desse trabalho.

Ao Professor Helder Sarmiento pela disponibilidade, dedicação e auxílio nessa etapa importante.

Ao Osni Nogueira pelos lanches de quarta a tarde.

A todos os funcionários do Centro POP que de uma maneira ou de outra contribuíram para a minha formação profissional e pessoal.

A todos os usuários do NAF e do Centro POP que dividiram comigo suas histórias de vida e que foram a principal razão para a realização desse trabalho.

“As pulgas sonham com comprar um cão, e os ninguéns com deixar a pobreza, que em algum dia mágico a sorte chova de repente, que chova a boa sorte a cântaros; mas a boa sorte não chove ontem, nem hoje, nem amanhã, nem nunca, nem uma chuvinha cai do céu da boa sorte, por mais que os ninguéns a chamem e mesmo que a mão esquerda coce, ou se levantem com o pé direito, ou comecem o ano mudando de vassoura.

Os ninguéns: os filhos de ninguém, os donos de nada.

Os ninguéns: os nenhuns, correndo soltos, morrendo a vida, fodidos e mal pagos:

Que não são, embora sejam.

Que não falam idiomas, falam dialetos.

Que não praticam religiões, praticam superstições.

Que não fazem arte, fazem artesanato.

Que não são seres humanos, são recursos humanos.

Que não têm cultura, têm folclore.

Que não têm cara, têm braços.

Que não têm nome, têm número.

Que não aparecem na história universal, aparecem nas páginas policiais da imprensa local.

Os ninguéns, que custam menos do que a bala que os mata”

Os ninguéns,

Eduardo Galeano

## Resumo

Este trabalho tem por objetivo fazer uma análise do Núcleo de Apoio à Família-Rodoviário (NAF), identificar seus principais problemas e os desafios postos ao Serviço Social. Para isso foram analisados livros, teses, dissertações, legislações e estatísticos internos do NAF. Através dessa análise pode-se perceber qual o público atendido pelo projeto e quais suas reais necessidades.

Este trabalho caracteriza a população em situação de rua no Brasil e a forma como ela vem sido tratada, sua luta e suas conquistas. Também é exposto como a Política de Assistência Social centraliza suas ações nas famílias e até que ponto essa centralização limita as ações do NAF. Ao final são feitas sugestões para que os problemas enfrentados pelo NAF sejam superados e o mesmo possa vir a atender seus objetivos.

Palavras Chave: Políticas Públicas, População em Situação de Rua, Família.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1-POLÍTICA NACIONAL PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA.....	11
1.1- A Política Nacional de Assistência Social e a Centralidade na Família.....	11
1.2- Política Nacional para a População em Situação de Rua.....	13
1.3- A População de Rua no Brasil.....	16
1.3.1– Características da População em Situação de Rua.....	18
1.3.2 - A Migração no Brasil.....	19
 2-A POLÍTICA MUNICIPAL PARA A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA EM FLORIANÓPOLIS.....	 23
2.1. O Centro de Referência Especializado em População em Situação de Rua (Centro-POP) e o Programa Abordagem de Rua.....	23
2.2. Núcleo de Apoio à Família – Rodoviário.....	24
2.2.1- História.....	24
2.2.2 Objetivos do NAF-Rodoviário.....	25
 3.O COTIDIANO, A FAMÍLIA E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL NO NAF.....	27
3.1 - A Rotina do NAF.....	27
3.1.2 - O Perfil da População Atendida.....	29
3.1.3 - Queixas e Contradições do NAF.....	32
3.2 – Família e Políticas Públicas.....	35
3.2.1 - Família, Recambiamento e o Centro-POP.....	35
3.3- Uma reflexão crítica sobre o exercício profissional no NAF.....	39
 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44
 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48



## Introdução

A escolha da temática deste trabalho de conclusão de curso é decorrente do meu contato com a população em situação de rua durante o estágio obrigatório, iniciado em setembro de 2011 e finalizado em julho de 2012 no Núcleo de Apoio à Família- Rodoviário (NAF). Estava cursando a 7ª fase do curso de Serviço Social e até então não havia sequer lido ou ouvido sobre o assunto durante o curso.

Com o passar dos meses e a experiência que se realizava meu interesse nesse segmento foi aumentando, pois percebi que a população em situação de rua trazia queixas e problemas muito parecidos uns com os outros e que o NAF não conseguia suprir as necessidades dos usuários. Essas necessidades geralmente eram um lugar para dormir e/ou uma passagem para retornar para suas cidades de origem. A maior parte dos usuários que se encontravam em situação de rua desejava um emprego ou o retorno à sua família. A primeira opção era quase sempre inviável do ponto de vista institucional, pois sem endereço fixo, documentação e escolaridade acabavam tendo que permanecer nas ruas. A segunda opção acabava sendo mais comum, mesmo que em muitos casos a família não ter mais nenhum vínculo com o usuário e não querer que este retornasse ao convívio familiar. Outros usuários, porém, já tinham a rua como endereço e não possuíam outra perspectiva para suas vidas.

Diante destas queixas e problemas trazidos pela população percebi que a resposta institucional apresentada pelo NAF não era condizente com o perfil da população atendida, isto é, não havia correspondência entre seus interesses imediatos e as repostas institucionais.

A política institucional apresentada pelo Núcleo de Apoio à Família é o recambiamento. Para fazer o recambiamento dos usuários pede-se um número telefônico para contato, porém como muitos usuários já estão há muito tempo nas ruas eles já não possuem esse número e não se relacionam com seus familiares, quando os tem, há algum tempo. Em alguns casos nos quais há um número telefônico para contato a família não tem interesse em receber o usuário. Nesse caso, “não temos o que fazer”, isto é, ou disponibilizamos uma passagem para a cidade natal do usuário ou o deixamos na rua.

A única saída oferecida pelo NAF acaba sendo o retorno à família, não se

levando em conta que em muitos casos o vínculo familiar já foi interrompido ou até rompido. Porém, desta forma, o município se retira da responsabilidade de auxiliar o usuário de maneira efetiva, fazendo com que o Núcleo de Apoio à Família funcione somente como um instrumento de transferência de responsabilidade, que retira as obrigações do município e as repassa totalmente à família ou ao usuário.

Esta falta de ação dentro do NAF Rodoviário fez com que surgisse a necessidade de uma reflexão crítica acerca do projeto do NAF rodoviário para que se retire da família a responsabilidade pela resolução do problema do usuário em situação de rua e que se faça um projeto que atenda às reais necessidades desse segmento e que não se atente somente às necessidades imediatas, quando as atende.

É este o desafio deste trabalho, uma vez que irá descrever o funcionamento do Núcleo de Apoio à Família, identificar os principais problemas que se apresentam ao NAF a partir da experiência de estágio em Serviço Social, caracterizar o NAF na política municipal de assistência social de Florianópolis, compreender as concepções de “família” na proposta de trabalho do NAF e como a falta de planejamento institucional interfere no trabalho profissional.

Para tanto serão analisadas bibliografias- livros, teses, dissertações, legislações e estatísticos internos do NAF- Rodoviário e outros documentos públicos disponibilizados pela Prefeitura Municipal de Florianópolis.

A primeira parte deste trabalho é sobre a Política Nacional para População em Situação de Rua, que caracteriza a população em situação de rua, sugere ações e institui o Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento desta política. Essa primeira parte faz uma caracterização da população em situação de rua, principalmente no Brasil, os fatores que contribuíram para o seu crescimento e as ações que estão sendo tomadas para atendê-la. Caracteriza também a população migrante, as causas dos movimentos migratórios internos e o que leva as pessoas a migrarem para a cidade de Florianópolis. Essa parte mostra também as dificuldades enfrentadas pelos migrantes durante o processo de mudança de região.

A segunda parte visa caracterizar a Política Municipal de Assistência Social e também a política do NAF- Rodoviário através de sua história, sua concepção e seus objetivos. Essa parte também expõe a Política Nacional de Assistência, o Sistema Único de Assistência Social e o modo como as Políticas Públicas culpabilizam as famílias e como o NAF incorpora e reproduz a responsabilização da família no

atendimento aos usuários.

Na terceira, caracteriza também o cotidiano de trabalho do NAF, suas atribuições, o perfil da população atendida e as queixas mais comuns. Discute os diferentes conceitos de família existentes, a importância dada a ela nas políticas públicas. Esta parte é de extrema importância para que se perceba os problemas, as contradições e as possibilidades existentes no NAF.

Na quarta parte do trabalho faz-se uma crítica à falta de planejamento do NAF e como isso afeta o funcionamento do projeto e a atuação dos profissionais. Mostra-se também a importância de um planejamento e de um processo de avaliação para um bom funcionamento do programa.

Após a análise do campo de estágio, das políticas e dos problemas enfrentados pelo NAF na conclusão deste trabalho são expostas sugestões e propostas para que, através de uma avaliação do projeto, o NAF possa vir a ter um funcionamento e um projeto que atenda de forma efetiva as necessidades dos usuários que o procuram.

## 1-Política Nacional para População em Situação de Rua

### 1.1- A Política Nacional de Assistência Social e a Centralidade na Família

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) foi instituída em 2004 visando à implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), indispensável para uma efetiva implementação da assistência no Brasil, pois:

Regula em todo o território nacional a hierarquia, os vínculos e as responsabilidades do sistema cidadão de serviços, benefícios, programas, projetos e ações de assistência social, de caráter permanente e eventual, sob critério universal e lógica de ação em rede hierarquizada de âmbito municipal, distrital, estadual e federal. (BRASIL, 2005, p.13)

O SUAS complementa a Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), criada para regulamentar a assistência social, mais precisamente os artigos 203 e 204<sup>1</sup> da Constituição Federal de 1988 que trouxe a assistência caracterizada como um direito. Segundo a LOAS:

A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. (BRASIL, 1993).

A PNAS traz a assistência em dois níveis: de atenção: básica e especial, sendo a última dividida em média e alta complexidade. A Proteção Social Básica:

Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos - relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).(BRASIL, 2005)

#### A Proteção Especial:

(...) é a modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos e, ou, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas sócio-educativas,

---

<sup>1</sup> Os artigos 203 e 204 correspondem à Assistência Social que pertence, juntamente à Saúde e à Previdência, ao tripé da seguridade social. (BRASIL, 1988)

situação de rua, situação de trabalho infantil, entre outras. São serviços que requerem acompanhamento individual, e maior flexibilidade nas soluções protetivas. Da mesma forma, comportam encaminhamentos monitorados, apoios e processos que assegurem qualidade na atenção protetiva e efetividade na reinserção almejada. (BRASIL, 2005)

A diferença entre a Proteção Especial de Média Complexidade e a de Alta Complexidade está na família. Na primeira são atendidos usuários cujo vínculo familiar está fragilizado mas não foi rompido. Na segunda são atendidos usuários com vínculo familiar rompido ou que por algum motivo precisam ser retirados do convívio familiar

A PNAS possui como princípios:

- I – Supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica;
- II - Universalização dos direitos sociais, a fim de tornar o destinatário da ação assistencial alcançável pelas demais políticas públicas;
- III - Respeito à dignidade do cidadão, à sua autonomia e ao seu direito a benefícios e serviços de qualidade, bem como à convivência familiar e comunitária, vedando-se qualquer comprovação vexatória de necessidade;
- IV - Igualdade de direitos no acesso ao atendimento, sem discriminação de qualquer natureza, garantindo-se equivalência às populações urbanas e rurais;
- V – Divulgação ampla dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, bem como dos recursos oferecidos pelo Poder Público e dos critérios para sua concessão. (BRASIL, 2004)

São diretrizes da PNAS:

- I - Descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social, garantindo o comando único das ações em cada esfera de governo, respeitando-se as diferenças e as características socioterritoriais locais;
- II - Participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis;
- III - Primazia da responsabilidade do Estado na condução da política de assistência social em cada esfera de governo;
- IV - Centralidade na família para concepção e implementação dos benefícios, serviços, programas e projetos. (BRASIL, 2004)

Além da centralidade na família colocada no item IV das diretrizes na PNAS, a Política traz como função das famílias: “prover a proteção e a socialização dos seus membros; constituir-se como referências morais, de vínculos afetivos e sociais;

de identidade grupal, além de ser mediadora das relações dos seus membros com outras instituições sociais e com o Estado.”(BRASIL, 2004).

Cabe frisar que o conceito de família, segundo o LOAS é definido somente para a concessão do Benefício de Prestação Continuada e segue o artigo 16 da lei nº8.213. Assim, seria considerado como família o cônjuge, o companheiro (comprovada a união estável), o filho do companheiro menor de 21 anos, inválido ou considerado judicialmente incapaz; o irmão menor de 21 também inválido ou considerado incapaz e os pais.

Esta centralidade da família precisa ser compreendida de forma crítica. De acordo com Campos e Miotto (2003), essa importância dada à família seria uma maneira de resgatar uma certa moralidade na sociedade brasileira, pondo a família como única responsável por aqueles que a compõem.

As autoras lembram que a centralidade na família está espalhada pela legislação brasileira, como o Estatuto do Idoso, o Estatuto da Criança e do Adolescente, a Lei Orgânica de Assistência Social e a Constituição Federal, que em diversas situações colocam a família como responsáveis por seus membros. (CAMPOS; MIOTO, 2003)

## 1.2- Política Nacional para a População em Situação de Rua

A Política Nacional para a População em Situação de Rua compreende como população de rua:

[...] o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória. (BRASIL, 2009)

Essa política foi pensada a partir da Pesquisa Nacional da População em situação de Rua (BRASIL, 2008), realizada em 2008 nas capitais brasileiras (com exceção de Recife, São Paulo e Porto Alegre, uma vez que esses municípios realizaram pesquisas próprias) e em 48 municípios com mais de 300 mil habitantes, totalizando 71 municípios, nos quais foram contabilizadas 31.922 pessoas em situação de rua, sendo 82% desse total constituído por homens.

Essa pesquisa buscou caracterizar um segmento crescente nas principais cidades brasileiras e até então pouco discutido e visualizado. Os esforços para tal Política tiveram início no I Encontro Nacional sobre População em Situação de Rua, realizado em Brasília em 2005. Esse encontro teve como objetivo geral “discutir os desafios e estratégias para a construção das políticas públicas para a população em situação de rua” (BRASIL, 2006) e contou com a participação de entidades não governamentais que representassem a população em situação de rua e também com representantes de municípios, do ministério do desenvolvimento e com estudiosos da temática população em situação de rua.

Foi no II Encontro Nacional sobre População em Situação de Rua, realizado em 2009 também em Brasília, que os princípios e diretrizes da Política Nacional para a População em Situação de Rua foram aprovados.

A lei 11.258 de 2005 modificou a Lei Orgânica da Assistência Social, incluindo a população em situação de rua nos programas de amparo da assistência social. Segundo a Lei:

Art. 1º O parágrafo único do art. 23 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 23. ....

Parágrafo único. Na organização dos serviços da Assistência Social serão criados programas de amparo:

I – às crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social, em cumprimento ao disposto no art. 227 da Constituição Federal e na Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990;

II – às pessoas que vivem em situação de rua." (BRASIL, 2005)

A Política Nacional para a População em Situação de Rua atende à modificação da Lei Orgânica da Assistência Social e traz como objetivo a implantação de “centros de referência especializados para atendimento da população em situação de rua, no âmbito da proteção social especial do Sistema Único de Assistência Social” (BRASIL, 2009)

A Política Nacional para a População em Situação de Rua trouxe nova discussão para um antigo problema existente desde o surgimento das grandes cidades e que é crescente devido à crise do capital e ao fortalecimento do neoliberalismo. De acordo com Moraes: “O neoliberalismo econômico acentua a supremacia do mercado como mecanismo de alocação de recursos, distribuição de bens, serviços e rendas, remunerador dos empenhos e engenhos inclusive. Nesse imaginário, o mercado é matriz da riqueza, da eficiência e da justiça”. (MORAES

2002).

Segundo Höfling:

Para os neoliberais, as políticas (públicas) sociais – ações do Estado na tentativa de regular os desequilíbrios gerados pelo desenvolvimento da acumulação capitalista – são consideradas um dos maiores entraves a este mesmo desenvolvimento e responsáveis, em grande medida, pela crise que atravessa a sociedade. A intervenção do Estado constituiria uma ameaça aos interesses e liberdades individuais, inibindo a livre iniciativa, a concorrência privada, e podendo bloquear os mecanismos que o próprio mercado é capaz de gerar com vistas a restabelecer o seu equilíbrio. Uma vez mais, o livre mercado é apontado pelos neoliberais como o grande equalizador das relações entre os indivíduos e das oportunidades na estrutura ocupacional da sociedade. (Höfling 2001)

Para os neoliberais as políticas públicas seriam uma forma de acomodação da população que se apoiaria nas políticas disponíveis e não precisaria mais ir em busca de suas necessidades, tendo no Estado sua fonte de sustento. Assim, sem as políticas públicas os cidadãos necessariamente teriam que buscar oportunidades no mercado e conseguiriam assim manter seu sustento, não precisando mais “preocupar e sobrecarregar” o Estado. Essa visão neoliberal das políticas públicas faz com que seja necessária e cada vez mais importante a participação de movimentos da sociedade civil na luta pela implementação de políticas públicas que atendam efetivamente aos cidadãos.

Segundo SILVA (2009) houve uma “reestruturação produtiva” no fim do séc. XX para combater a crise do capitalismo que teve início na década de 70 do séc.XX. Essa reestruturação:

(...) teve como diretriz a reorganização do papel das forças produtivas na recomposição do ciclo de reprodução do capital, na esfera da produção e das relações sociais. Foi a estratégia fundamental na determinação das mudanças no mundo do trabalho, cujas manifestações se traduzem, principalmente: (...) na diminuição da criação e oferta de postos de trabalho e em relações e condições de trabalho precarizados, fundadas na desregulamentação dos direitos conquistados pelos trabalhadores. (SILVA, 2009, p.19-20)

Com a diminuição dos postos de trabalho houve um aumento no que Marx denominou “exército industrial de reserva”, que é constituído pela parcela da população que não está inserida no mercado de trabalho, um exército “disposto sempre a ser explorado na medida em que reclamem suas necessidades variáveis de valorização”<sup>2</sup> (Marx 1976 pg. 95).

---

<sup>2</sup> “[...]dispuesto siempre para ser explotado a medida que los reclamen sus necesidades variables de



O aumento da população em situação de rua ocorreu, portanto, devido ao grande número de pessoas desempregadas ou inseridas em trabalhos precários e que com a retração do Estado ficaram sem nenhum tipo de amparo.

A Proteção Social Especial, na qual estão inseridos os centros de referência especializados para atendimento da população em situação de rua:

(...) destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados. Para integrar as ações da Proteção Especial, é necessário que o cidadão esteja enfrentando situações de violações de direitos por ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual; abandono, rompimento ou fragilização de vínculos ou afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas<sup>3</sup>.

A implementação de Centros de Apoio à população em situação de rua é então uma estratégia do Estado para responder às necessidades desse segmento e dar visibilidade a essa população e desestigmatizá-la, pois passa a considerar que a “situação de rua” é fruto da extrema pobreza e não uma opção do indivíduo, portanto, responsabilidade do poder público.

### 1.3- A População de Rua no Brasil

No Brasil os primeiros estudos referentes à população em situação de rua foram realizados somente a partir de 1990, quando essa população se ampliou e passou a ser reconhecida no campo da assistência social. Foi nesse período também que o Brasil abriu as portas para o capital estrangeiro a fim de buscar um desenvolvimento econômico maior. (SILVA, 2009). Para Silva:

Essa abertura exigia produtos nacionais variados, de melhor qualidade e preços competitivos. Isso levou as empresas nacionais a promoverem profundas transformações em seus processos produtivos e modo de gestão da força de trabalho, o que resultou, em última instância, na desarticulação da cadeia produtiva, na maior intensidade do uso da força de trabalho, na diminuição de postos de trabalho, no aviltamento do valor de salários e no aumento da informalidade do trabalho, gerando um quadro de precarização das condições e relações de trabalho de parte expressiva da força de trabalho do País. (SILVA, 2009, p.83)

---

valorización” Traduzido de:

<http://books.google.es/books?id=E61y4pjm48C&lpg=PA91&dq=ej%C3%A9rcito%20industrial%20de%20reserva&hl=es&pg=PA95#v=onepage&q&f=false>. Acessado em: 12/04/2012.

<sup>3</sup> Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaoespecial/>. Acessado em: 09/07/2012.

Essa conjuntura contribuiu para o empobrecimento da população e consequentemente para o crescimento da população em situação de rua que, mesmo sendo um fenômeno há muito existente, somente em 2005 passou a ser discutido seriamente pelo governo brasileiro<sup>4</sup>.

É importante frisar que as discussões acerca da população em situação de rua não surgiram exclusivamente dos esforços do Estado, mas também de pressões de segmentos da sociedade. Segundo o Movimento Nacional da População de Rua:

Desde meados da década de 1960, já se observam iniciativas de organização da população em situação de rua em algumas cidades brasileiras e, de forma mais intensa, no final dos anos de 1990. Nos anos seguintes e até o início do século XXI, há inúmeras mobilizações frente à ausência de políticas públicas, apesar de as pessoas em situação de rua nelas envolvidas estarem desprovidas de condições básicas de vida. Nesse processo organizativo, houve sempre a colaboração de organizações sociais de diferentes matizes religiosos.<sup>5</sup>

A partir da redemocratização do País, em 1988, a população em situação de rua passou a se organizar mais efetivamente, tentando por fim ao assistencialismo e à repressão que pautava o atendimento a essa população. Em 1993 foi criado o Fórum Nacional de Estudos Sobre População de Rua (BRASIL, 2009). Assim :

O Fórum Nacional de Estudos Sobre População de Rua garantiu visibilidade e possibilitou uma maior mobilização da população em situação de rua pelo acesso à moradia, saúde e assistência social. Os Seminários Nacionais, organizados pelo Fórum Nacional resultaram no 1º Congresso Nacional dos Catadores de Materiais Recicláveis e na 1ª Marcha do Povo da Rua, em Brasília em, 2001, contribuindo para o processo de visibilidade da população em situação de rua na Agenda Pública (BRASIL, 2009)

Os participantes do 1º Congresso Nacional dos Catadores de Materiais Recicláveis e da 1ª Marcha do Povo da Rua se uniram e publicaram uma Carta Aberta na qual, entre outras coisas, reivindicavam:

-Reconhecimento, por parte dos governos, em todos os níveis e instâncias, da existência da População de Rua, incluindo-a no Censo do IBGE e garantindo em lei a criação de políticas específicas de atendimento às pessoas que vivem e trabalham nas ruas, rompendo com todos os tipos de discriminação.

-Priorização da geração de oportunidades de trabalho, com garantia de acesso a todos os direitos trabalhistas, aos Moradores de Rua,

<sup>4</sup>BRASIL **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. I Encontro Nacional sobre População em Situação de Rua: relatório. Brasília, DF : Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2006.

<sup>5</sup>Disponível In: [http://www.falarua.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=70&Itemid=88](http://www.falarua.org/index.php?option=com_content&view=article&id=70&Itemid=88). Acessado em 07/05/2012

superando especialmente as discriminações originadas na falta de domicílio e/ou na indicação de endereços de albergues.

- Inclusão dos Moradores de Rua no Plano Nacional de Qualificação Profissional, como um segmento em situação de vulnerabilidade social, garantindo seu encaminhamento a formas de trabalho que geram renda.

- Garantia de atendimento no Sistema Único de Saúde - SUS aos Moradores de Rua, abrindo também sua inclusão nos programas especiais, como “saúde da família” e similares, “saúde mental”, DST/AIDS/HIV e outros, instituindo “casas-abrigo” para apoio dos que estão em tratamento.(BRASÍLIA, 2001)<sup>6</sup>

Foram essas articulações, portanto, que contribuíram para a criação da Política Nacional para População em Situação de Rua, que assinala um avanço na luta por direitos dessa parcela da população, mas que não pode ser tida como um resultado final, pois há muito por fazer até que a população em situação de rua consiga pleno acesso aos seus direitos, uma vez que esta é uma Política muito recente e ainda em fase de implementação, não estando ainda em pleno funcionamento.

### 1.3.1– Características da População em Situação de Rua

São vários os fatores que levam os indivíduos a ficarem em situação de rua. Segundo Silva:

Os fatores mais enfatizados pela literatura contemporânea são a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, a inexistência de trabalho regular e a ausência ou insuficiência de renda, além do uso frequente de álcool e outras drogas e problemas atinentes às situações de desabrigo. (SILVA, 2009, p.105)

A maioria desses fatores é resultado das desigualdades geradas pelo sistema capitalista e as mudanças impostas por ele no mundo do trabalho, que exigem cada vez mais do trabalhador em prol da acumulação de capital. Porém:

(...) ao mesmo tempo em que cresce a acumulação de capital cresce também o acúmulo de miséria, o trabalhador é estranho à mercadoria que produz, e por vezes sequer recebe salário suficiente para comprá-las. Assim, a pobreza se vê presente na totalidade da vida do indivíduo, na medida em que suas condições de trabalho não lhe proporcionam prazer em exercer sua atividade laborativa devido a inúmeros fatores como os baixos salários e a pressão pelo cumprimento de metas. Suas condições de moradia também são afetadas devido a suas precárias condições salariais que o impossibilitam de possuir um local confortável e seguro para morar.

<sup>6</sup> Disponível em: [http://www.mncr.org.br/box\\_1/principios-e-objetivos/carta-de-brasilia](http://www.mncr.org.br/box_1/principios-e-objetivos/carta-de-brasilia). Acessado em: 23/07/2012

Entre tantas outras contradições que permeiam a vida dos indivíduos e que se encontram diretamente subordinadas à perversa lógica capitalista. Nessa direção pode-se afirmar que a população em situação de rua constitui-se como o ponto mais extremo de uma vulnerabilidade em massa que afeta as grandes camadas populares. (FRAGA, 2009, p.30)

A colocação de Fraga caracteriza bem a conjuntura que levou ao aumento da população em situação de rua e retira o estereótipo que se tem de que essa população é formada por “vagabundos” que não tem interesse em trabalhar e que querem viver somente “encostados” a custas do Estado. Fica claro também que a população em situação de rua não está inserida nessa situação por uma escolha pessoal ou opção de vida, mas sim por causalidades diversas, inerentes aos determinantes do sistema capitalista que explora o trabalhador e muitas vezes não oferece a este nem o básico para sua sobrevivência, que seria um lugar para viver.

Como a maior parte das pessoas que estão em situação de rua busca se inserir no mercado de trabalho, a maior parte delas está nos grandes centros urbanos, onde ocorre uma maior “circulação de capital”. “Com isso, as alternativas de trabalho para garantir a subsistência diária são favorecidas, ainda que sejam precárias, como as acessíveis às pessoas que fazem da rua espaço de moradia e sustento” (SILVA, 2009, p.116). Percebe-se então que a população em situação de rua se preocupa com seu sustento imediato, em conseguir comer pelo menos naquele dia. É uma população sem perspectiva, desprovida de qualquer cidadania e invisível aos olhos do Estado.

### 1.3.2 - A Migração no Brasil

Migração interna é aqui definida como transição física de um indivíduo (ou de um grupo) de um setor geográfico para outro. Migrante é o indivíduo (ou o grupo) que deixa uma área onde está localizada a maior parte de sua rede de interações e vai para outra área onde a rede de contatos lhe é inicialmente estranha. (PASTORE, 1969, p.9)

Pastore define a migração e o migrante de forma clara e objetiva, deixando claro que o migrante ao mudar de uma área para outra deixa para trás a maior parte de seus conhecidos, amigos e de sua família. Tal fato não deve então ser tratado como algo simples. Deve-se levar em conta que o migrante abdica de seu local já conhecido, “sua rede de interações” por algum motivo muito forte. Para Pastore essa abdicção se daria devido à busca de algo novo e melhor, de uma nova perspectiva

de vida devido a algum descontentamento. Buscam então algo novo que possa satisfazer suas necessidades. Devemos pois levar em conta que “a satisfação emerge não só de realizações concretizadas mas também da percepção de realizações futuras. Assim, um indivíduo também sente satisfação quando percebe a possibilidade de mobilizar recursos para alcançar objetivos esperados no futuro” (Pastore, 1969,p.12). Logo, é a perspectiva de um futuro melhor que leva as pessoas a migrarem de um local ao outro. É a necessidade de mudar de condição de vida, de sair de uma região que não lhe oferece nada e ir em busca de uma nova oportunidade sem se importar com as dificuldades que irão encontrar.

O migrante então está insatisfeito no local onde vive e busca em outra região o que não pode ou não conseguiu obter onde vivia. Logicamente o motivo de insatisfação é diferente de uma região e de um migrante para outro, porém para Santos (1994) todos os motivos estão ligados ao modo capitalista de produção, sendo que no Brasil a migração interna corresponde ao êxodo rural, que é também um reflexo do sistema capitalista e teve início na década de 30 do séc. XX, quando o Brasil iniciou seu processo de urbanização, inclusive no campo. Assim:

As pessoas que não encontram mais trabalho no campo dirigem-se para as cidades, engrossando a fileira dos trabalhadores ou candidatos a um trabalho urbano-industrial. No entanto não haverá trabalho para todos, advindo daí boa parte dos problemas, como os que conhecemos atualmente (SANTOS, 1994, p. 81)

A autora não explica que problemas seriam esses, mas podemos deduzir que ela se refere à extrema pobreza de grande parcela da população, incluindo nesse montante a população em situação de rua, que vive às margens da sociedade a espera de uma inclusão no sistema capitalista.

Com os trabalhadores do campo migrando para a cidade o mercado de trabalho não teve capacidade de absorver a todos os trabalhadores, pois a população urbana cresceu muito rapidamente. Em 1920 somente 17% da população residia nas cidades. Em 1960 a população urbana já era maior que a rural, tendo essa população aumentado ainda mais até a década de 1980, estimando-se que nessas duas décadas tenham migrado do campo para as cidades aproximadamente 43 milhões de pessoas. Com o constante crescimento das cidades, até os anos 2000 a migração para as cidades continuou, porém não se concentrando mais nos

grandes conglomerados, mas sim nas cidades periféricas. (BRITO, 2006)<sup>7</sup>

A modernização fez então com que o trabalho se centralizasse nas cidades e diminuísse as oportunidades de trabalho no campo, pois naquele espaço também houve modernização, tendo as máquinas ocupado grande parte do trabalho dos camponeses que até então só conheciam o trabalho no campo, não estando preparados para o trabalho nas cidades.

Para Fraga:

(...) o processo de urbanização da economia brasileira aprofundou as pobreza e as desigualdades sociais, pois esteve apoiado numa maior concentração de renda. Apesar da expansão das camadas médias, que apresentam um bom poder aquisitivo e contribuem para a expansão do mercado consumidor, a diferença de rendimento entre ricos e pobres é hoje muito maior que no início da modernização” (FRAGA, 2006, p.22)

Esse processo de urbanização e migração atinge também a cidade de Florianópolis que atrai não somente o migrante pobre, mas também o migrante rico, ambos atraídos pelo constante crescimento de Florianópolis. Porém, enquanto o primeiro busca a cidade com condições de manter seu sustento, o segundo vem em busca de seu sustento, seduzido pela ideia de que Florianópolis absorve a todos por ser uma cidade turística onde circula um grande volume financeiro (FRAGA, 2006,p.24).

O migrante pobre, então, se vê em uma cidade desconhecida, longe das pessoas com as quais se relacionava e tentando obter uma melhor qualidade de vida, ou seja, tem que ir contra muitas adversidades para atingir seu objetivo. Por isso:

(...) redes de solidariedade, apoio familiar, suporte de proteção social do município, entre outros, também contribuem para a permanência do mesmo, a fim de alcançar os objetivos pelo qual migrou. Em caso de inexistência de suporte, a maioria dos migrantes opta por retornar ao local de onde partiu, ou então seguir para outro destino, o qual acredita ser mais viável, ocasionando assim, o processo migratório de caráter circular, em que o indivíduo desloca-se de uma região para outra, de acordo com oportunidades momentâneas. (SCHMITZ,, p.21 )

O migrante que não consegue atingir seu objetivo na nova região acaba migrando para outro local, sempre em busca de seus objetivos e sempre disposto a migrar novamente sempre que seus objetivos não forem alcançados, pois ele

---

<sup>7</sup> Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/ea/v20n57/a17v2057.pdf>. Acessado em: 08/06/2012

visualiza em outro local sua chance de alcançá-los. Porém a falta de oportunidades faz com que muitas vezes o migrante acabe em situação de rua e permaneça nessa situação mesmo após o retorno à sua cidade, pois lá também não encontra oportunidades.

## 2-A Política Municipal para a população em situação de Rua em Florianópolis

### 2.1. O Centro de Referência Especializado em População em Situação de Rua (Centro-POP) e o Programa Abordagem de Rua.

Na cidade de Florianópolis o Centro de Referência Especializado em População em Situação de Rua (Centro POP), previsto pelo decreto 7.053 de 2009, foi implementado em dezembro de 2010. Porém já havia o Programa Abordagem de Rua, criado em 1996 e que inicialmente abordava somente crianças e adolescentes, porém sem uma equipe específica pra este fim. Somente em 2001 o Programa Abordagem de Rua passou a atender também adultos (CASAGRANDA, 2001). A Abordagem de Rua:

(...) caracteriza-se como uma proposta sócio-educativa, que tem como objetivo oportunizar o resgate de vínculo de crianças adolescentes e adultos que fazem das ruas seu espaço de moradia e sobrevivência, com segmentos organizados da comunidade (família, escola, unidades de saúde, programas e/ou projetos sociais, recambiamentos e comunidades terapêuticas, evitando sua exposição aos riscos que a rua oferece. (CASAGRANDA, 2006 pg.18).

A Abordagem de rua ainda existe, porém agora atende somente adultos, não tendo em Florianópolis um Serviço Especializado em Abordagem Social como previsto. O Serviço Especializado em Abordagem Social é oferecido pelo Centro POP às pessoas de todas as idades que utilizam os espaços públicos como moradia e sua implementação é opcional. Já o Serviço Especializado para pessoas em Situação de Rua é obrigatoriamente ofertado pelo Centro POP. (BRASIL, 2011)

Embora tenham finalidades semelhantes, o Projeto Abordagem de Rua e o Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua coexistem dentro do Centro POP de Florianópolis. O Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua tem por finalidade: “Assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida” (BRASIL, 2011). A diferença entre os dois está no fato de que o primeiro vai até a população em situação de rua, enquanto o segundo atende a população que vem até o Centro POP por meio de um processo espontâneo.



## 2.2. Núcleo de Apoio à Família – Rodoviário

### 2.2.1- História

O Núcleo Rodoviário de Apoio à Família -NAF está inserido na Proteção Social de Média Complexidade e surgiu em 2003 para fazer o recambiamento<sup>8</sup> de pessoas não naturais de Florianópolis que se encontrassem em situação de vulnerabilidade social e que possuísem parentes em outras cidades<sup>9</sup>. O recambiamento é feito através de disponibilização de passagens rodoviárias para os usuários. Segundo Viccari (2008) no início o NAF- Rodoviário funcionava com verba federal, sendo que em 2005 a responsabilidade passou a ser do município de Florianópolis por meio da Secretaria Municipal de Assistência social.

Embora esteja no Plano Municipal de Assistência Social de Florianópolis que o NAF deve ser formado por 1 coordenadora, 1 assistente social, 1 psicóloga, duas estagiárias de serviço social e 1 estagiária de psicologia, no momento fazem parte do quadro de funcionários do NAF somente duas estagiárias de serviço social, ficando a coordenação do projeto sob responsabilidade da coordenadora do Centro Pop (FLORIANÓPOLIS, 2009). Desde seu surgimento em 2003 até janeiro deste ano (2012) o projeto funcionou em um anexo do Terminal Rodoviário Rita Maria, porém sem coordenação desde 2011 e sem assistentes sociais desde janeiro de 2012, o NAF foi transferido para o Creas-POP, situado no centro de Florianópolis, anexo a Passarela de Samba Nego Quirido.

O Naf surgiu por meio de uma pesquisa realizada pelo programa Abordagem de Rua<sup>10</sup>, que constatou que uma grande parte da população em situação de rua não era natural de Florianópolis. A Abordagem de Rua foi criada para:

(...) oportunizar o resgate de vínculo com as crianças, adolescentes e adultos que fazem das ruas seu espaço de moradia e sobrevivência, com segmentos organizados da comunidade (família, escola, unidade de saúde, programas e/ou projetos sociais, recambiamentos e comunidades

<sup>8</sup> Não encontrei no projeto uma conceituação do termo. Segundo o Dicionário Silveira Bueno “Recambiar” significa: “Fazer voltar ao lugar de onde viera”

<sup>9</sup> In. FLORIANÓPOLI. PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. Secretaria da Criança adolescente, idoso, família e desenvolvimento social. **Projeto Núcleo de Apoio a Família -Rodoviária (NAF-R)** Florianópolis, 2003

<sup>10</sup> In. SCHMITZ, Alice. A MIGRAÇÃO COMO EXPRESSÃO DA QUESTÃO SOCIAL: UM ESTUDO A PARTIR DA POPULAÇÃO ATENDIDA NO NÚCLEO DE APOIO À FAMÍLIA - RODOVIÁRIO (NAF-R). 2009. 91 f. Trabalho de Conclusão de Curso. Departamento de Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

terapêuticas), evitando sua exposição aos riscos que a rua oferece (FLORIANÓPOLIS, 2009, p. 247).

Assim o NAF surgiu como um suporte para a Abordagem de Rua, que encaminha o migrante em situação de rua para o NAF, seja ela natural de Florianópolis ou não para que haja um resgate de vínculos entre o migrante em situação de rua e sua família e sua cidade de origem.

### 2.2.2 Objetivos do NAF-Rodoviário

Segundo o Projeto do Núcleo de Apoio à Família, é objetivo geral do NAF: “Desenvolver ações que visem o acolhimento às famílias e pessoas migrantes vulnerabilizadas socioeconomicamente, proporcionando o resgate de sua cidadania e favorecendo o desenvolvimento pessoal e social.” (FLORIANÓPOLIS, 2003).

São objetivos específicos do NAF:

- Acolher as pessoas que, preferencialmente chegam a cidade de Florianópolis através do Terminal Rodoviário Municipal;
- Desenvolver atividades de orientação, encaminhamento e acompanhamento, acerca dos serviços sociais;
- Articular e tecer uma rede entre Conselhos, Sociedades Civil Organizada, Municípios, Estados e Projetos de âmbito municipal, visando troca de informação, atendimento ao migrante e possibilitando a construção conjunta de ações que promovam a cidadania e soluções de problemas;
- Recambiar usuário adulto em situação de rua para suas cidades de origem e/ ou a reintegração familiar. (FLORIANÓPOLIS, 2003).

De acordo com o último Plano Municipal de Assistência Social o NAF é um “serviço destinado a pessoas ou famílias migrantes vulnerabilizadas sócio economicamente, desenvolvendo: triagem, orientação, encaminhamento aos serviços socioassistenciais e concessão de passagens terrestres intermunicipais e interestaduais” e tem como objetivo “recambiar usuários em situação de rua para suas cidades de origem e/ou reintegração familiar” (FLORIANOPOLIS, 2009).

O projeto do NAF traz também propostas de ações, como:

- Acompanhar a família migrante, através de atendimento psicossocial, quando esta for encaminhada a albergues e/ou casas de passagem.
- Viabilizar inclusão ao atendimento básico emergencial.
- Encaminhar usuário de drogas (população adulta), às comunidades terapêuticas conveniadas, como também à rede hospitalar.
- Sistematização de encontros e fóruns de discussão com entidades

afins.

- Propor parcerias do NAF Rodoviário com entidades de pesquisa de ensino superior no intuito de qualificar as ações do programa e construir ações de intervenção eficazes de atenção à família migrante (FLORIANÓPOLIS, 2003)

Cabe lembrar que desde março de 2012 o encaminhamento dos usuários de drogas às comunidades terapêuticas de Florianópolis é feito exclusivamente através do CAPS ad (Centro de Atenção Psicossocial- álcool e drogas) que, desde 2002 deve “responsabilizar-se pela organização da demanda e da rede de instituições de atenção a usuários de álcool e drogas, no âmbito de seu território” BRASIL (2002).

O encaminhamento a albergues não ocorre mais porque o único albergue de Florianópolis, que era mantido pela Maçonaria, foi fechado há aproximadamente 2 anos. O encaminhamento à Casa de Apoio<sup>11</sup>, por sua vez, pode ser feito somente pelo Centro-POP, assim como o encaminhamento para a Casa de Passagem, que recebe somente crianças e adolescentes sozinhos ou acompanhados de suas mães, enquanto a casa de apoio recebe somente homens maiores de 18 anos.

De acordo com o Projeto do NAF, o monitoramento e avaliação dar-se-ia através de indicadores como o “nº de famílias atendidas”, o “percentual de redução do fluxo migratório”, “percentual de inserção social da população migrante” e o “número de recambiamentos realizados.” Os resultados esperados eram: “redução do número de famílias migrantes em situação de rua” “consolidação da rede de atendimento” e “reintegração familiar através do recambiamento para a cidade de origem” (FLORIANÓPOLIS, 2003)

Os gastos com passagens somados nos anos 2009, 2010 e 2011 chegam a R\$139.761,28, sendo que 80% desse valor foi gasto em 2010 e 2011. De acordo com o Plano Municipal de Assistência de 2009 para os anos de 2010, 2011, 2012 e 2013 o NAF terá um custeio de R\$120.000,00, R\$140.000,00, R\$160.000,00 e R\$180.000,00, respectivamente, e um investimento de R\$10.000,00, R\$15.000,00, R\$20.000,00 e R\$25.000,00 respectivamente. Porém esses gastos não ficam especificados no Plano. (FLORIANÓPOLIS, 2009).

<sup>11</sup> A Casa de Apoio Social ao Morador de Rua implantada em Janeiro de 2007, é um serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade que se destina ao acolhimento de pessoas com idade acima de 18 anos, do sexo masculino, em situação de rua, com vínculos familiares fragilizados e/ou rompidos; encaminhados pelo Centro POP

.Disponível em: <http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/semas/index.php?pagina=servpagina&menu=3&id=4617>. Acessado em 24/07/2012

### 3.O Cotidiano, a Família e o Exercício Profissional no NAF

#### 3.1 - A Rotina do NAF

O NAF está localizado na Passarela de Samba Nego Quirido, localizada na Avenida Gustavo Richard s/ nº, no centro de Florianópolis. Em sua infraestrutura possui duas salas dentro do Centro-POP, uma para os arquivos, computadores, telefones e documentos necessários para a realização do trabalho e outra exclusiva para o atendimento aos usuários.

Na primeira sala, usada para apoio administrativo, estão os arquivos referentes aos atendimentos aos usuários desde 2010. Os arquivos de 2003 a 2009 ainda estão na antiga sede do NAF, no Terminal Rodoviário Rita Maria. É nesta sala que os funcionários no NAF ficam quando não estão atendendo os usuários, sendo que nela há uma mesa para uso comum e duas mesas com um computador e um telefone em cada uma. Os computadores possuem conexão com a internet e guardam um arquivo com o nome de todos os usuários já atendidos pelo NAF. Este cadastro é próprio do NAF e está disponível somente nos computadores do projeto. Nos armários ficam guardadas as passagens rodoviárias, as fichas de atendimento e as declarações de embarque que são preenchidas quando o usuário recebe passagem.

Na segunda sala são realizados os atendimentos aos usuários de segunda a sexta feira das 8h às 18h. São atendidos em média 100 usuários por mês. A sala possui piso de azulejo verde e as paredes são brancas e amarelas. Há duas portas de acesso à sala, uma ao lado da outra. Somente uma, porém, é usada, pois a outra encontra-se desparafusada, não podendo ser aberta. Há também duas grandes portas vermelhas que dão acesso a duas varandas que ficam de frente para a passarela de samba. Na sala também há resquícios das decorações de carnaval (fitas coloridas nos cantos da sala e fitas adesivas no teto). Para viabilizar o atendimento há uma mesa e duas cadeiras, caso seja necessário mais cadeiras, há aproximadamente 5 delas empilhadas no canto da sala. A sala é fria e muito grande e seu acesso é restrito aos funcionários, sendo que o usuário só entra nela acompanhado. As decorações de carnaval, as portas danificadas e as cadeiras empilhadas em um canto deixam transparecer que essa sala é um local improvisado

e pouco adequado para se fazer um atendimento.

O Centro POP é um local de difícil acesso, pois não possui nenhum tipo de adaptação para deficientes físicos na sua estrutura. A passarela que atravessa a avenida onde fica situado o Centro POP também não possui qualquer estrutura para a passagem de deficientes físicos.

Enquanto os usuários aguardam o atendimento, eles ficam no hall do Centro POP, onde há um banco almofadado de 4 lugares, 11 cadeiras de plástico e um bebedouro. Na parede há cartazes alertando sobre a prevenção de HIV, contra o preconceito sexual e com os horários de atendimento e com os horários em que são servidas as refeições (café da manhã, almoço e lanche).

Há também uma mesa e uma cadeira onde fica o vigilante do Centro POP, que anota os nomes dos usuários, pergunta o que eles desejam e repassa os documentos para atendimento. A entrada dos usuários ao Centro POP só é permitida para o atendimento e para comer e tomar banho, sendo que para isso eles tem que aguardar no hall enquanto a funcionário do Centro POP não os chama.

No Centro POP transitam assistentes sociais (geralmente 2 a tarde e 2 pela manhã), educadores (2 pela manhã e 1 a tarde), 1 policial militar, um motorista, uma funcionária responsável pela limpeza, uma funcionária responsável por servir as refeições e dois vigilantes que se revezam nos dias da semana. Os educadores, o policial e o motorista passam a maior parte do tempo na rua realizando a abordagem social. As assistentes sociais não os acompanham, tendo o usuário que se deslocar até o Centro POP para o atendimento. De todos os funcionários que frequentam o centro POP, somente duas assistentes sociais não são terceirizadas pela prefeitura.

Antes de iniciar o atendimento pelo serviço social há uma ficha a ser preenchida com os dados do usuário (nome, filiação, número de documento, data de nascimento e naturalidade). Depois do preenchimento é realizada uma entrevista por uma das estagiárias do NAF para sabermos as necessidades do usuário. Perguntamos de onde ele vem e o que veio fazer em Florianópolis, além de outros questionamentos que vão surgindo de acordo com a fala do usuário. Ainda na ficha com os dados do usuário deve ser assinalado se o usuário é dependente químico ou se possui transtornos psiquiátricos. Deve também ser solicitado o endereço e telefone em Florianópolis e endereço e telefone para recambiamento.

Após a entrevista é feito a transcrição do relato do usuário e é completado o preenchimento da ficha de atendimento com a idade do usuário, sexo, região de

procedência, motivo de sua vinda à Florianópolis, o encaminhamento realizado pelo NAF, a origem do encaminhamento para o NAF, o motivo pelo qual o usuário será recambiado e a cidade para onde será deslocado. Nem sempre todas as informações podem ser preenchidas, pois nem sempre é realizado um encaminhamento. Nesse caso o campo do encaminhamento fica em branco. No caso de termos que pedir a passagem para o usuário a ficha fica separada para que seja feita uma comunicação interna para a Secretaria Municipal de Assistência Social, mais precisamente para a diretora de serviços de Média Complexidade, que vai passar o pedido de passagem para o setor financeiro da Secretaria.

### 3.1.2 - O Perfil da População Atendida

A maioria dos usuários atendidos pelo NAF, segundo informações estatísticas do projeto que são entregues ao setor de planejamento da Secretaria de Assistência, são homens que vieram a Florianópolis em busca de emprego. Em 2009, de um total de 1.668 pessoas atendidas 1282 eram homens, o que corresponde a 76,8% do total de atendimentos. Em 2010 o percentual praticamente se mantém (76,5%) e em 2011 o percentual é de 78,2%. Fato curioso, já que durante as entrevistas a maioria dos usuários demonstra urgência em obter a passagem é que, em média somente 41,7% das pessoas atendidas recebem a passagem solicitada. De 2009 a 2011 foram 4.700 atendimentos e somente 1.958 passagens disponibilizadas. Isso se deve entre outros fatores a demora na chegada das passagens, o que leva muitos usuários a conseguirem retornar às suas cidades por meios próprios, sejam eles a mendicância, ajuda de amigos ou familiares ou a realização de “bicos” e também ao vínculo que o usuário constrói na cidade, o que faz com que ele deseje permanecer. Embora tenhamos mais informações dos usuários, as mesmas não aparecem nas estatísticas pois somente o sexo e o número de atendimentos são exigidos pelo setor de planejamento da Secretaria Municipal de Assistência Social. Assim os estatísticos nunca são corretamente preenchidos.

As mulheres atendidas pelo NAF vem na sua maioria acompanhadas por sua família e/ou companheiro, estão há pouco tempo em Florianópolis e não possuem mais condições de se manterem na cidade. Caso essas famílias estejam acompanhadas por crianças e adolescentes e estejam em situação de rua, é

acionado o Conselho Tutelar. Caso ainda tenham um local para morar a solicitação de passagem é feita normalmente através do NAF. São atendidas também pessoas que vieram utilizar o serviço de saúde de Florianópolis ou que necessitam utilizar o serviço de saúde de outro local. Nesse caso também solicitamos passagem, mas acredito que essa demanda deveria ser atendida pela saúde do município ou do estado. Já atendemos também apenados em saída provisória. Nesse caso não fornecemos passagem e encaminhamos o usuário a Pastoral Carcerária, com sede na Penitenciária de Florianópolis, no bairro Agrônômica. Isso é feito porque os usuários em saída provisória tem um prazo para reapresentarem e não possuem tempo para aguardar a chegada da passagem.

Não há registros contabilizados dos motivos que trouxeram os usuários à Florianópolis, porém o que pude perceber durante a experiência de estágio é que muitos vieram em busca de uma melhor qualidade de vida e de uma possibilidade de um emprego melhor e mais promissor. Muitos querem aproveitar a temporada de verão e a vinda de turistas para Florianópolis para ganhar algum dinheiro na cidade, o que fica visível pelas estatísticas do NAF já que, de 2009 a 2011 os meses de fevereiro, março e abril apontam 20% a mais de atendimentos que nos outros meses do ano. Porém sem qualificação e documentação essa população acaba desempregada ou inserida em trabalhos precários, não conseguindo manter seu sustento e tendo que fazer das ruas a sua morada.

Essa percepção se deu porque o discurso dos usuários que vem em busca de emprego e melhores condições de vida são muito semelhantes. A maioria não possui mais oportunidades na cidade onde vive e decide vir à Florianópolis pois acreditam que é uma cidade promissora para todos e que terão facilidade em conseguir emprego. Nessa necessidade de ter uma renda e, conseqüentemente, uma melhor qualidade de vida, muitos acabam vindo trabalhar sem carteira assinada, acreditando em benefícios e facilidades que não lhes são dados. Assim acabam trabalhando em troca do mínimo possível e, se muito, de um lugar para dormir, sendo que muitas vezes acabam trabalhado e não sendo pagos.

A inserção no mundo do trabalho não contribui necessariamente para uma inclusão social. Quando o trabalho é informal ou precário, ou seja, se recebe somente para a sobrevivência, o trabalhador não é visto como tal e perde o acesso à parte dos seus direitos e de sua cidadania. No primeiro caso porque não tem acesso às políticas contributivas e em ambos os casos porque estariam sobrevivendo com o

mínimo possível. Segundo POCHMANN (1999).

Diante da performance econômica decepcionante em termos de crescimento do produto e por conta do aumento do desemprego nas últimas duas décadas, vários tipos precários de ocupação passaram a ser identificados, muitas vezes, como formas de incorporação social possível. Acontece, todavia, que estas novas formas de uso e remuneração parecem apontar para uma maior diferenciação no rendimento dos ocupados e para a ampliação da pobreza, implicando um processo de exclusão, muito mais do que integração social (POCHMANN p.17).

O perfil do usuário do NAF seria então o cidadão que não consegue se inserir no trabalho formal e que vem a Florianópolis em busca de uma melhor qualidade de vida, muitas vezes por causa do status de Florianópolis, capital do estado e alvo constante de campanhas publicitárias e reportagens que enaltecem a qualidade de vida da população que vive em Florianópolis<sup>12</sup>. Segundo REIS (2007) a mídia tem participação na migração porque exalta a geração de empregos durante a temporada de verão. Segundo a autora os empregos gerados pelo turismo não trazem nenhuma vantagem para os empregados, uma vez que “grande parte dos trabalhadores desta área estão na informalidade, com subempregos, sequer tem Carteira de Trabalho assinada e recebem salários muito baixos, e é desta exploração da força de trabalho que resultam os lucros do turismo.” (REIS, 2007 P. 46-47)

Podemos caracterizar a população atendida pelo NAF seria o que Iamamoto (2008) caracteriza como um segmento “formado de contingentes de trabalhadores temporários e/ou de tempo parcial, dotados de habilidades facilmente encontráveis no mercado, sujeitos aos ciclos instáveis da produção e dos mercados”. (IAMAMOTO, 2008, p. 27). Ainda segundo Iamamoto esse contingente é crescente pois:

A contenção salarial, somada ao desemprego e a instabilidade do trabalho, acentua as alterações na composição da força de trabalho, com a expansão do contingente de mulheres, jovens, migrantes minorias étnicas e raciais, sujeito ao trabalho instável e invisível, legalmente clandestino. Cresce o trabalho desprotegido e sem expressão sindical, assim como o desemprego de larga duração. Os segmentos do proletariado excluídos do trabalho envolvem trabalhadores idosos ou pouco qualificados e jovens pobres, cujo ingresso no mercado de trabalho é vetado (IAMAMOTO, 2008, p. 27).

<sup>12</sup> Segundo o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento Florianópolis é a cidade com o 4º melhor índice de desenvolvimento humano do país. De acordo com o mesmo programa para o cálculo do IDH leva-se em conta os indicadores econômicos, educacionais e a taxa de longevidade da população.



A necessidade de se inserir no mercado de trabalho a todo custo é o que faz com que as pessoas deixem suas cidades e saiam em busca de qualquer possibilidade de conseguir um emprego e acabem somente por se unir ao grupo excluído do mercado do trabalho ou precariamente inserido nele e que, sem renda, acaba tendo que habitar as ruas.

### 3.1.3 - Queixas e Contradições do NAF

Uma queixa constante dos usuários do NAF é a falta de albergue na cidade. Muitos deles vem à Florianópolis contando com isso para procurar um emprego e se estabelecer na cidade. Outra queixa é a demora na chegada das passagens, que faz com que o usuário prolongue a sua estadia nas ruas. Esses fatores tornam a Abordagem de Rua um programa que não atende as necessidades de seus usuários, pois ele tira os usuários da rua e, caso ele seja migrante, o encaminha ao NAF, que não possui passagens para o retorno do usuário à sua cidade. Logo, o usuário retorna à rua e nem o NAF nem a Abordagem de Rua cumprem sua função, pois não conseguem atender às necessidades dos usuários.

Como já foi posto, a maior parte dos usuários em situação de rua desejava um emprego ou o retorno à sua família. A primeira hipótese é quase sempre inviável, pois sem endereço fixo, documentação e escolaridade acabavam tendo que permanecer nas ruas. A segunda opção acabava sendo mais comum, mesmo que em muitos casos a família já não possuía nenhum vínculo com o usuário e não quer que este retorne ao convívio familiar. Outros usuários, porém, já tinham a rua como endereço e não possuíam outra perspectiva para suas vidas, desejando somente um banho ou uma refeição.

Para fazer o recambiamento dos usuários pede-se um número telefônico para contato, porém como muitos usuários já estão há muito tempo nas ruas eles já não possuem esse número e não se relacionam com seus familiares, quando os tem, há algum tempo. Em alguns casos nos quais há um número telefônico para contato a família não tem interesse em receber o usuário. Nesse caso, não há o que fazer do ponto de vista institucional, pois nesta lógica de atendimento ou é disponibilizada uma passagem para a cidade natal do usuário ou o deixamos na rua.

Porém, mesmo que o usuário queira retornar à sua cidade, ele tem que

esperar nas ruas, pois somente após o atendimento ao usuário é feita a solicitação da passagem para a Prefeitura, que leva em média 1 mês para repassá-la ao NAF. A espera nas ruas ocorre porque não há albergue em Florianópolis e a Casa de Apoio ao morador de rua possui somente 30 vagas e está quase sempre lotada. Assim, mesmo o usuário que é aceito pela família e quer retornar à sua cidade permanece nas ruas, pois a resposta institucional dada pelo NAF se encerra no fornecimento de passagem.

Devido à demora no fornecimento da passagem os funcionários do NAF não podem repassar aos usuários um prazo para que eles possam viajar. Isso acaba gerando um mal estar tanto nos usuários quanto nos funcionários do NAF. Os primeiros porque não sabem quando poderão deixar as ruas de Florianópolis, e os segundos porque não tem informações concretas para repassar aos usuários. Essa demora também causa um desgaste, pois aqueles que estão aguardando passagem vão, em muitos casos, ao NAF quase que diariamente para saber se a passagem já lhes está disponível e também para solicitar banho e alimentação que é oferecida no Centro-POP.

Assim, como muitas vezes não possuímos passagem de imediato, enquanto os usuários do NAF aguardam suas passagens eles frequentam o Centro POP diariamente para se alimentar e o restante do tempo eles permanecem nas ruas. Assim a Abordagem de Rua e o NAF Rodoviário acabam resolvendo, se muito, apenas os problemas imediatos dos usuários. Não há um acompanhamento pós recambiamento e muitos moradores de rua acabam peregrinando pelo País e retornando ao NAF algum tempo depois e, em sua maioria, se encontram na mesma situação em que se encontravam na primeira vez em que recorreram ao projeto.

A única saída oferecida pelo NAF acaba sendo o retorno à família, não se levando em conta que em muitos casos o vínculo familiar já foi rompido ou nunca existiu. Assim o município se retira da responsabilidade de auxiliar o usuário de maneira efetiva, fazendo com que o Núcleo de Apoio à Família funcione somente como um instrumento de transferência de responsabilidade, tirando o dever do município e repassando-o à família.

O NAF ao dar prioridade à família acaba indo de encontro com o estabelecido pela Política Nacional para a População em Situação de Rua, não levando em conta a realidade dessa população uma vez que, de acordo com essa Política os vínculos familiares da população em situação de rua se encontram rompidos ou fragilizados.

Colocar o contato familiar como condição para o fornecimento de benefício através do NAF acaba sendo contraditório, pois se trabalha com pessoas que há muito tempo não possuem um teto para morar e muitas vezes não se encaixam no conceito tradicional de família, uma vez que se consideram “sozinhos no mundo” ou veem em seus amigos e companheiros “de rua” a sua família.

Assim o usuário que não possui um familiar para acolhê-lo acaba não sendo atendido pelo município, ou seja, há um “familismo” que rege o funcionamento do NAF. Segundo Espring-Andersen (1991 apud MIOTO, 2008, p.136) o familismo “está presente nos sistemas de proteção social 'em que a política pública considera -na verdade insiste- em que as unidades familiares devem assumir a principal responsabilidade pelo bem estar de seus membros' ”.

Porém, essa condição imposta pelo NAF segue o que é posto pela Política Nacional de Assistência Social já que, segundo ela: “São considerados serviços de média complexidade aqueles que oferecem atendimentos às famílias e indivíduos com seus direitos violados, mas cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos” (BRASIL, 2004). A contradição está no fato de a população atendida pelo NAF, na sua maioria, não se encaixar no perfil da Proteção Social Especial de Média Complexidade nem na proposta do projeto, uma vez que são pessoas em situação de rua com o vínculo familiar e comunitário há muito tempo rompidos e a proposta do projeto era o atendimento às famílias. A população atendida pelo NAF se encaixaria então no perfil da Proteção Especial de Alta complexidade, pois a mesma oferece serviços que:

(...) visam a garantir proteção integral a indivíduos ou famílias em situação de risco pessoal e social, com vínculos familiares rompidos ou extremamente fragilizados, por meio de serviços que garantam o acolhimento em ambiente com estrutura física adequada, oferecendo condições de moradia, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade. Os serviços também devem assegurar o fortalecimento dos vínculos familiares e/ou comunitários e o desenvolvimento da autonomia dos usuários.<sup>13</sup>

Provavelmente essa contradição ocorra porque não há um monitoramento e avaliação como previsto no projeto do NAF, pois nas estatísticas percebemos que o número de famílias atendidas diminuiu, enquanto o número de atendimentos a indivíduos afastados de suas famílias aumentou. Também se percebe que o número

<sup>13</sup> Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaoespecial/altacomplexidade>. Acessado em: 09/07/2012

de recambiamentos e atendimentos não diminui. Os resultados esperados também não são passíveis de comprovação, uma vez que não há um acompanhamento do usuário recambiado, logo não há como saber se ele realmente se reintegrou à sua família. São dados percebidos através da leitura de estatísticos enviados ao setor de planejamento da Secretaria Municipal de Assistência Social mensalmente, o que mostra não haver um monitoramento e uma avaliação nem por parte da Secretaria nem por parte do próprio Núcleo de Apoio à Família, que não se articula para que o projeto seja modificado para atender às demandas atuais.

Essa falta de articulação se deve à visão e concepção que o poder público municipal tem da população em situação de rua e da própria política, além da falta de profissionais qualificados para atendimento no NAF. Como o projeto é formado somente por estagiários não há uma autonomia necessária para que haja uma modificação no projeto e no processo de trabalho do NAF. A falta de profissionais qualificados também deixa transparecer o descaso que há por parte do município de Florianópolis para com a população em situação de rua.

### 3.2 – Família e Políticas Públicas

#### 3.2.1 - Família, Recambiamento e o Centro-POP

Pode-se considerar o Núcleo de Apoio à Família- Rodoviário um reflexo da responsabilização das famílias, uma vez que coloca como condição para o recebimento do benefício a comprovação da existência de parentes na cidade aonde o usuário deseja ir, já que um dos objetivos do projeto é a reintegração familiar. Isso acaba por limitar a atuação do NAF, que repassa a responsabilidade de auxiliar o usuário à sua família. Isso fica bastante visível quando se faz contato com a família do usuário, pois se pergunta se a família tem possibilidade de arcar com os custos da passagem. Muitas vezes sabendo que o parente está em situação de rua a família acaba comprando a passagem, que na maioria das vezes é cara (algumas chegam a custar mais de R\$100) e faz diferença no orçamento familiar.

O repasse da responsabilidade à família não reconhece os direitos do usuário e não responde às suas necessidades. Enquanto a Política Nacional para População

em Situação de Rua reconhece que a pessoa em situação de rua possui vínculos familiares rompidos ou fragilizados o Núcleo de Apoio à Família exige que o usuário e a família assumam a responsabilidade pela situação posta pelo usuário, indo totalmente contra o que é posto pela Política.

O conceito tradicional que se tem de família é aquela formada pelos pais e seus filhos, todos vivendo juntos. Embora essa concepção seja hegemônica, as famílias brasileiras vêm sofrendo uma reconfiguração através dos anos devido às mudanças econômicas e sociais. Houve uma diminuição na taxa de fecundidade, um aumento na expectativa de vida e uma mudança no papel da mulher dentro da família. Também foi se perdendo a ideia do casamento indissociável, que deveria durar para sempre, o que fez com que novas famílias fossem formadas após o divórcio. (NASCIMENTO, 2006)

A concepção de família, porém, é bastante variada. Segundo Nascimento: “A família é o eixo de referência pelo qual seus participantes elaboram e determinam suas relações sociais, além de ser o apoio para que homens, mulheres e crianças se organizem em torno da realização de projetos comuns” (NASCIMENTO, 2006 pg.2). O autor coloca também que a família possui outra concepção a partir do olhar antropológico, que estuda a família “através da organização formada por um conjunto de pessoas com quaisquer laços reconhecidos de parentesco, independentemente do seu local de residência”. Outro olhar exposto por Nascimento é o das ciências sociais, que vê a família como um “grupo e indivíduos ligados por elos de sangue, de adoção ou de aliança socialmente reconhecidos e organizados em núcleos de reprodução social.” Essas percepções vão de encontro a abordagem feita pela sociologia e pela demografia, já que estas últimas consideram como família “o grupo residente na unidade doméstica” (NASCIMENTO, 2006, pg. 4)

Logo, percebemos que há diferentes noções sobre família. Para Sarti:

(...) a família se delimita simbolicamente, baseada num discurso sobre si própria, que opera como um discurso oficial. Embora culturalmente instituído, ele comporta uma singularidade: cada família constrói sua própria história, ou seu próprio mito, entendido como uma formulação discursiva em que se expressam o significado e a explicação da realidade vivida, com base nos elementos objetiva e subjetivamente acessíveis aos indivíduos na cultura em que vive (SARTI, 2010)

Partindo da colocação da autora supracitada, podemos dizer que não existe uma definição de família, mais sim definições de famílias, uma vez que elas se

constroem em seu próprio meio e sua própria cultura, não podendo ser encaixadas em estereótipos pré-definidos. A dificuldade estaria então em conseguir perceber a família longe das noções comuns e também longe da nossa concepção pessoal, uma vez que todos nós estamos inseridos em uma família. Ainda segundo Sarti, não podemos projetar a família em um “dever ser”. A família não possui uma finalidade nem um modelo ideal, uma vez que cada um apresenta uma noção de família.

Como já foi exposto, a maioria dos usuários do Núcleo Rodoviário de Apoio à Família são homens que vieram a Florianópolis em busca de emprego e de uma melhor qualidade de vida e acabaram não encontrando o que procuravam, ficando sem ter como prover seu sustento e de sua família.

Na visão da política municipal por meio do NAF, muitas vezes essas pessoas não encontram maneira de retornar às suas casas e acabam em situação de rua. O objetivo do NAF, então, é fazer com que essas pessoas retornem às suas cidades e ao convívio familiar.

Um dos critérios para a concessão de benefício do NAF é possuir família na cidade para onde o usuário deseja ir. Por isso se pede o número telefônico da família para uma conversa com a mesma, porém esse contato é difícil, pois muitos usuários já se encontram há muito tempo afastados de suas famílias ou tiveram algum tipo de desentendimento que resultou na saída de casa, fazendo também com que muitas famílias não aceitem o retorno do usuário.

A exigência de um contato familiar e o próprio nome do projeto -que frisa a família- seguem as tendências das políticas públicas brasileiras que, pautadas pela Política Nacional de Assistência Social, têm a família como principal enfoque e ao mesmo tempo em que as prioriza, as responsabiliza pelos seus indivíduos. O estado acaba sobrecarregando a família e intervindo somente quando a capacidade da família se esgota e, assim, a assistência surge para compensar alguma falha cometida por parte da família, que não foi capaz de cumprir o seu papel. (MIOTO, 2011). Dessa forma há uma:

(...) relação entre assistência social e família mediada pela ideia de falência. Esta, geralmente, é medida pela sua incapacidade em buscar, gerir e otimizar recursos, que implica em grande medida a sua relação com a esfera do Trabalho. Incapacidade também em desenvolver adequadas estratégias de sobrevivência e convivência, em alterar comportamentos e estilos de vida, além de não se articularem em redes de solidariedade. (MIOTO, 2011 p. 5)

Pode se perceber que a exigência de se contatar a família, ao mesmo tempo em que é uma maneira de tentar resgatar a convivência familiar e comunitária é também uma maneira de lhe chamar a atenção pela situação em que um de seus membros se encontra, já que esse contato é pré-requisito para a concessão do benefício, no caso a passagem rodoviária.

Segundo Sawaia (2002), a escolha da família como enfoque das políticas públicas se dá devido ao afeto e a intimidade que a une e que muitas vezes são postos como uma obrigação. A autora também frisa que essa valorização do afeto faz com que o Estado veja o afeto como um fim, como se as pessoas não tivessem nenhuma outra necessidade a ser suprida. Logo, os problemas dos indivíduos seriam responsabilidade da família, pois foi ela que faltou com o afeto.

Dentro da família são as mulheres vistas como as cuidadoras, as responsáveis por dar o afeto e os homens vistos como os provedores, aqueles responsáveis pelo sustento da casa e da família. Por isso os homens são os que saem em busca de trabalho, enquanto as mulheres permanecem em casa para o manutenção e a ordem do lar. Nas famílias pobres, segundo Sarti, “a casa é identificada com a mulher, e a família com o homem”. E é isso o que faz as mulheres permanecerem com os filhos enquanto os homens procuram uma forma de mantê-los (Sarti, 2010).

Como muitas vezes não há trabalho disponível nas cidades onde vivem os homens se veem obrigados a buscar o sustento da família em outros locais. Assim, ao mesmo tempo em que buscam o sustento de suas famílias, acabam se afastando delas, migram em busca de seu sustento. Essa necessidade de buscar o sustento a todo custo torna o homem vulnerável “porque o faz dependente de condições externas cujas determinações escapam de seu controle. Este fato torna-se particularmente grave no caso da população pobre, exposta à instabilidade estrutural do mercado de trabalho que a absorve” (Sarti, 2010)

Por isso os usuários do NAF acabam sendo quase sempre homens que saíram de suas casas e de suas cidades em busca de trabalho e não conseguiram ser absorvidos pelo mercado de trabalho ou foram absorvidos de forma precária, insuficiente tanto para seu sustento quanto para o sustento de sua família. O afastamento da família e o fato de não conseguirem seu sustento faz com que muitos que necessitam se inserir no mercado de trabalho acabem em situação de rua, já que suas famílias não possuem recursos para ajudá-los e eles se encontram

em cidades desconhecidas, onde não há políticas e serviços adequados que reconheçam sua condição e possam assegurar seus direitos.

### 3.3- Uma reflexão crítica sobre o exercício profissional no NAF

A falta de planejamento e de avaliação do NAF enquanto Política Municipal de Assistência Social fez com que o projeto funcionasse somente como fornecedor de passagens através de uma prática profissional sem reflexão crítica, um fazer por fazer. Segundo Nogueira e Mito (2009):

Sem um processo contínuo de pensar racionalmente as ações corre-se o risco de se submeter a práticas burocratizadas, escoradas em um pretenso valor eficiente, imobilizada em atividades rotineiras e repetitivas. Planejar a ação profissional garante a possibilidade de um repensar contínuo sobre a eficiência, efetividade e eficácia do trabalho desenvolvido, formalizar a articulação intrínseca entre as dimensões do fazer profissional, ou seja, as dimensões ético-política teórico-metodológica e técnico-operativa. (2009)

A avaliação e o planejamento seriam então resultado de uma ação profissional crítica, que pensa suas ações, não fazendo de sua prática um trabalho automatizado. E de maneira alguma pode se considerar um planejamento como algo pronto e imutável, mas sim como um processo em constante construção.

A distância entre o cumprimento dos objetivos do NAF e o fazer profissional que nele se realiza se deve à falta de planejamento e avaliação do projeto, o que pode ser observado também na falta de profissionais qualificados (assistentes sociais e psicólogos) no projeto.

Os estatísticos realizados não são usadas como ferramenta para avaliar as ações do projeto, são realizados apenas como uma formalidade e ficam guardados sem que haja uma análise dos mesmos. Os estatísticos deveriam ser repassados ao planejamento mensalmente, mas atualmente são enviados aproximadamente a cada 5 ou 6 meses, pois não há tempo para que os estagiários atendam aos usuários e façam os estatísticos. Assim a confecção dos estatísticos fica prejudicada e é feita aos poucos.

Como foi exposto nos capítulos anteriores, o monitoramento e avaliação previstos não são realizados e de acordo com os estatísticos do projeto o número de pessoas atendidas e dos usuários em situação de rua não diminui. No entanto



nenhuma mudança do projeto foi realizada diante dessas constatações. A dinâmica do projeto continuou sendo a mesma, isso porque a mensuração dos dados é feita sem nenhuma finalidade. Segundo Gomes: “Não basta, portanto, concordar com a importância dos processos avaliativos, mas se questionar sobre o potencial da avaliação como instrumento para tornar visível a intensidade das demandas no campo das políticas sociais em nossa sociedade. (2001,p.21)”

Logo, as estatísticas deveriam ser usadas para a criação de novas ações do projeto ou até mesmo de ações já previstas no projeto, mas que não acontecem. Se houvesse uma leitura atenta dos estatísticos também perceberíamos que as famílias são minoria nos atendimentos. O que é percebido nos atendimentos diários, mas que não é contemplado pelas estatísticas é que a maioria dos usuários não possuem mais vínculo familiar ou o mesmo está muito fragilizado. Nesses casos a ação conjunta entre o município de Florianópolis e o município natal do usuário é fundamental para que se faça um encaminhamento que não irá somente transferir a responsabilidade para outros municípios ou para a família, mas que irá ajudar efetivamente o usuário.

A articulação entre os municípios é uma das diretrizes da Política Nacional para a População em Situação de Rua.

Art. 6º São diretrizes da Política Nacional para a População em Situação de Rua:

- I - promoção dos direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e ambientais;
- II - responsabilidade do poder público pela sua elaboração e financiamento;
- III - articulação das políticas públicas federais, estaduais, municipais e do Distrito Federal;
- IV - integração das políticas públicas em cada nível de governo;
- V - integração dos esforços do poder público e da sociedade civil para sua execução;

(...) (BRASIL, 2009)

A mudança na demanda atendida pelo NAF faz com que seja necessária uma mudança no projeto e não o seu término. Deve-se procurar o que causou essa modificação e o que deve ser feito para que essa nova demanda possa ser atendida. “Entende-se que não se questionar sobre as decisões pré-definidas é frequentemente não levar em conta um caminho feito, os fatores que objetivamente contradizem os fundamentos das decisões tomadas, interditando-se a possibilidade de sugerir mudanças” (GOMES, 2001,p.29). Levando em conta a colocação de

Gomes, o questionamento é fundamental para que não se tenha uma prática engessada, sem autonomia. Não se pode considerar um projeto como totalmente pronto, uma vez que a sociedade está em constante mudança e, conseqüentemente, a população atendida também.

Segundo SILVA a avaliação possui diversas utilidades:

Os objetivos da avaliação são de diferentes ordens, podendo visar definir limites de uma ação; identificar mudanças, potencialidades, problemas, organizar informações; subsidiar tomadas de decisões etc. Recusa-se aqui a avaliação como mero propósito de controle, de fiscalização de amedrontamento e destaca-se o compromisso com valores éticos e com a não neutralidade, o que reafirma a perspectiva de mudança política, com alteração da prática imediata dos programas sociais na direção desejada, tendo como referência as demandas sociais. (2001, p. 51)

A avaliação do NAF seria, portanto, uma maneira de perceber o que funciona e o que deve ser mudado no projeto e na prática profissional para que ele não fique estacionado na prática imediata de recambiar o usuário para sua cidade natal ou para a cidade onde se encontra sua família. Seria também uma maneira de perceber que as ações realizadas no NAF e a demanda atendida não condizem com o seu projeto inicial e, por isso, os objetivos não são alcançados. Deve se pensar, porém, na maneira como a avaliação deve ser realizada. Segundo Nogueira e Mito:

Na ação cotidiana do assistente social, os sistemas de avaliação e controle devem ser coerentes com os objetivos que se quer atingir. Três focos podem ser identificados em um primeiro momento: a avaliação da instituição em si, abarcando aspectos para os quais se pode construir alguns indicadores, tais como coerência e pertinência social da sua missão, integração com o seu entorno, comunidade ou região, competência no desempenho de tarefas, atualidade de seus processos de trabalho, flexibilidade para incorporação de novas demandas, visibilidade e reconhecimento social e sua forma de inserção na esfera pública (2009)

No caso do NAF, pode-se construir indicadores, como sugestão, tomamos como referência Nogueira e Mito, apresentando:

-“coerência e pertinência social da sua missão”: levando em conta os indicadores políticos, ou seja, os interesses da gestão em que o projeto está inserido, uma vez que os projetos sofrem interferências de acordo com interesses políticos. Os projetos necessitam de uma continuidade, não podendo sofrer alterações a cada gestão.

-“integração com o seu entorno, comunidade ou região”: para isso seria necessário que o NAF estudasse as demandas da cidade de Florianópolis através

da articulação com outros serviços sócio-assistenciais de outros estados e municípios.

-“competência no desempenho de tarefas”: esse indicador seria mais difícil de se realizar, uma vez que o projeto possui somente estagiárias e são elas as responsáveis pelas tarefas e não possuem nenhuma autonomia para executar algo que vá além do predisposto e dos recursos destinados. Se houvesse assistentes sociais no projeto poderia haver propostas de mudança no projeto para que o mesmo viesse a suprir as necessidades dos usuários.

-“atualidade de seus processos de trabalho”: seria a forma como o NAF trabalha. Teria que se analisar a forma como é feito o pedido de passagens. Como elas demoram para chegar poderia ser pedida uma cota fixa de passagens por mês com destino às cidades para as quais mais são feitos mais recambiamentos ou poderia ser disponibilizado ao NAF um valor mensal para que a passagem fosse comprada de acordo com a demanda.

-“flexibilidade para incorporação de novas demandas” se daria através da inclusão de usuários sem vínculos familiares, que atualmente são atendidos pelo NAF mas não tem suas necessidades supridas. Não é só incluir no que existe é conhecer e buscar o que ainda não foi identificado e construir um campo de direitos

-“visibilidade e reconhecimento social”: esse indicador seria atingido após a realização dos indicadores anteriores. Atualmente o NAF é visto somente como uma concessão de benefício e uma forma de “tirar o problema” do município. E não como direito

Uma vez realizada a avaliação do NAF, seria necessário identificar as novas demandas e planejar novas ações que atendessem a essas demandas. Isso exigiria o que Baptista denominou de “(re)construção” do objeto, uma vez que o mesmo deve ser constantemente construído e reconstruído. Segundo Baptista:

Nesse processo de construção, tendo por objetivo a explicitação e a superação dinâmica do objeto, o planejador vai apreendendo suas diferentes dimensões e detectando espaços de intervenção que irão permitir uma ação mais efetiva sobre a problemática e, a partir de sua problematização, sobre as questões que o determinam. (2002 ,p. 32)

No caso do NAF o objeto inicial seriam as famílias em situação de vulnerabilidade social e as ações seriam o acompanhamento psicossocial da família, realização de fóruns para discutir a realidade das famílias atendidas, parcerias com

entidades de ensino superior para pensar ações de intervenção mais eficazes, etc. (Florianópolis, 2003).

Porém o que podemos notar é que o objeto de ação profissional agora seriam as diferentes dimensões e determinações que envolvem o campo de relações de homens e mulheres que estão em situação de rua. e não mais as famílias no sentido restrito do termo, como já indicamos anteriormente.

Compreender as diferentes dimensões e determinações é levar em conta suas características, seu perfil, suas condições de vida, trajetórias e perspectivas. É reconhecer a população em situação de rua como um sujeito de direitos.

Fazer isto, não é apenas reconhecê-lo como indivíduo, mas pensar sua relação política com a sociedade enquanto sujeito coletivo, organizado que precisa expressar sua vontade, suas intenções, seus projetos de forma organizada. Nesta direção, não reconhecemos qualquer ação da política municipal ou do NAF, uma vez que não são colocadas opções para os usuários. Eles tem que aceitar o que lhes é oferecido pelo município, ou seja, alimentação e banho de segunda a sexta feira.

Levando em conta que a maior parte dos usuários atendidos não possuem mais vínculos familiares, deve-se passar a repensar a ideia de um Núcleo de Apoio à Família e pensar uma estratégia que não tenha necessariamente a família do indivíduo como centro e que, caso a inclua não a responsabilize. Deve se também considerar as diferentes formas de família existentes e o que os indivíduos entendem por família.

É Necessário levar em conta também que os indivíduos deixaram suas cidades e vieram a Florianópolis por alguma razão (na maior parte das vezes a busca por um emprego) e que por isso o diálogo com essas cidades é fundamental para que se pense ações para diminuir o fluxo migratório e também para que o usuário não seja “jogado” de cidade em cidade sem que sejam supridas suas necessidades e garantidos seus direitos.

## Considerações Finais

A análise do Núcleo de Apoio à Família- Rodoviário foi possível através do estudo da Política Nacional de Assistência e também da Lei Orgânica de Assistência Social e do Sistema Único de Assistência, pois foram eles que deram a base inicial para se pensar o NAF enquanto política de assistência social. Foi possível também perceber a centralidade dada por eles à família e entender como isso reflete no projeto e no funcionamento do NAF.

A Política Nacional para a População em Situação de Rua mostrou como a população que vive nas ruas vem ganhando visibilidade do Governo em pleno neoliberalismo, que nega a importância das políticas públicas. Visibilidade está fruto da luta de movimentos como o Movimento Nacional da População de Rua e o Movimento dos Catadores de Materiais Recicláveis, que pressionaram o Estado em busca de respostas para a população em situação de rua.

A conjuntura econômica atual, a crescente precarização do trabalho e o movimento migratório interno deixam claro que a situação de rua não é um problema pontual e que exige, por isso, uma atuação conjunta dos estados e municípios juntamente com o Governo Federal. Essa atuação conjunta é uma das diretrizes da Política Nacional para a População em Situação de Rua mas ainda não ocorre de uma maneira efetiva.

Portanto, a partir deste trabalho e do estudo realizado para a realização do mesmo podemos perceber que a cidade de Florianópolis não consegue atender às necessidades da população em situação de rua mesmo após a ampliação da discussão em âmbito nacional e dos indicadores postos pela Política Nacional para a População em Situação de Rua, visto que o município não dá a devida importância a essa parcela da população e não investe recursos para melhorar o atendimento à ela.

Cabe frisar que não somente o NAF, mas outros serviços e projetos como a Abordagem de Rua e o Centro POP necessitam de uma reestruturação tanto física quanto política e técnica. Como este trabalho visa o Núcleo de Apoio à Família não cabe aprofundar os problemas enfrentados por outros projetos mas, visto que o NAF e a Abordagem de Rua estão inseridos no mesmo espaço (o Centro POP) é necessário que se leve em conta a interdependência imposta aos projetos. O NAF e a Abordagem de Rua possuem alguns problemas em comum, como a falta de ações

possíveis para atender às necessidades dos usuários e a falta de estrutura, recursos e profissionais qualificados. Logo, os projetos poderiam realizar uma ação conjunta a fim de dar mais visibilidade aos problemas enfrentados.

O Núcleo de Apoio à Família vem sofrendo com o descaso da Prefeitura Municipal de Florianópolis e da Secretaria Municipal de Assistência Social, pois o projeto se encontra sem profissionais e sem recursos para atender os usuários. Falta ao NAF um local para atender aos usuários adequadamente, albergues para encaminhar o usuário em situação de rua e passagens rodoviárias para fazer o recambiamento do usuário que deseja voltar a sua cidade natal ou a cidade de seus familiares.

O NAF necessita passar por uma reestruturação. Como foi visto o projeto não consegue atender suas demandas, que mudaram desde o surgimento do projeto. Tendo em vista que são atendidos em sua maioria usuários em situação de rua, deve-se pensar ações para essa parcela e não mais exclusivamente para as famílias. É preciso compreender que muitas vezes o vínculo familiar está rompido e quando não está não cabe à família a responsabilidade única e exclusiva pelo usuário.

Com base no que foi vivenciado no estágio obrigatório e no que foi estudado para este trabalho, sugiro as seguintes mudanças para o NAF:

Primeiramente deve-se tirar a importância da família no atendimento aos usuários. Não que a família não tenha importância na vida dos indivíduos, mas as mesmas não podem ser culpabilizadas e sobrecarregadas e tem que se levar em conta que a maior parte da população em situação de rua não possui mais vínculo com sua família, sendo o rompimento desse vínculo uma das causas para a situação de rua na qual o sujeito se encontra.

Tem que se ter claro que a população em situação de rua é um reflexo do sistema capitalista, logo seria hipocrisia por parte do projeto esperar que sem incentivo o usuário consiga um emprego para se manter na cidade ou para conseguir dinheiro para retornar à sua cidade.

A demora para a chegada das passagens é um fator que dificulta em muito o trabalho do NAF, uma vez que não se pode dar um prazo para o usuário de quando até ele ficará na rua. Esse fato, claro, prejudica o usuário, que tem de permanecer em situação de rua aguardando uma atitude da Prefeitura Municipal de Florianópolis que, além de não enviar as passagens com rapidez, tem limitado o valor das

mesmas, obrigando o projeto a sobrecarregar outros municípios e fazendo com que a população de rua fique vagando de cidade em cidade.

Um fator indiscutível para a melhora no NAF é a colocação de assistentes sociais no projeto, uma vez que a coordenação do Centro POP não é suficiente para atender toda a demanda e coordenar todos os projetos. O retorno do projeto ao Terminal Rodoviário Rita Maria também é importante, pois o local é mais acessível para a população não natural de Florianópolis.

Esses fatores citados são de suma importância para que o NAF não se de por acabado. Há além desses fatores a necessidade um planejamento e uma avaliação do projeto, para que o mesmo não perca seu rumo e consiga atender as demandas que se colocam diante dele.

O NAF em sua atual conjuntura vai continuar não atendendo as necessidades de seus usuários e logo será dado por acabado. Isso seria um retrocesso nos direitos adquiridos ao longo do tempo pela população em situação de rua. Deve-se sim serem tomadas as devidas providencias para fortalecer o projeto e ampliar os serviços para que seja respeitada a cidadania da população em situação de rua. Não se pode esquecer que essa população não possui mais vínculos com a família e a comunidade e que, se os possuem os mesmos já estão muito fragilizados, logo a responsabilidade pela população em situação de rua é do Estado e do Município, não devendo ser repassada a outras esferas.

Respeitadas as reais necessidades da população em situação de rua e percebendo o que a leva a perder os vínculos poderão serem construídas ações para que enfim essa população possa ser atendida de forma eficiente e tenha suas necessidades respeitadas e atendidas não somente pelo NAF, mas também pelos outros projetos vinculados à Assistência social da cidade de Florianópolis

De acordo com o objetivo proposto para este trabalho de identificar os principais problemas apresentados ao NAF-Rodoviário, imediatamente são reconhecidos os desafios postos aos profissionais de Serviço Social. Um conjunto de problemas e contradições que estão presentes na unidade de trabalho analisada, mas também, em tantas outras frentes de trabalho da assistência social que exigem qualificação para o exercício profissional e compromisso com a garantia dos direitos sociais.

Todos estes aspectos que pudemos identificar, estudar e avaliar do ponto de vista teórico e prático, reforçam a urgente necessidade de construção da política de

assistência social para a população em situação de rua no município de Florianópolis.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACOSTA, Ana Rojas; VITALE, Maria Amália Faller. **Família: redes, laços e políticas públicas**. 2. ed São Paulo: Cortez, IEE/PUCSP, 2005. 316 p.

BAPTISTA, Myrian Veras. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. 2. ed. São Paulo (SP): Veras; Lisboa (PT): CPIHTS, 2002. 155

BOSCHETTI, I. ; BEHRING, E. R. ; SANTOS, S. M. M. ; MIOTO, Regina Celia Tamaso . **Política Social no Capitalismo: Tendências Contemporâneas**. 1. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2008. 280

BRASIL. **Decreto nº 7.053 de 23 de dezembro de 2009**. Institui a Política Nacional. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D7053.htm). Acessado em 07/03/2012

\_\_\_\_\_. **Lei nº11.258 de 30 de dezembro de 2005**. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social, para acrescentar o serviço de atendimento a pessoas que vivem em situação de rua.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua. SUAS e População em Situação de Rua**, Volume III. – Brasília, DF: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Pesquisa Nacional da População em situação de Rua**. 2008 Disponível em: [http://www.mds.gov.br/backup/arquivos/sumario\\_executivo\\_pop\\_rua.pdf](http://www.mds.gov.br/backup/arquivos/sumario_executivo_pop_rua.pdf). Acessado em 07/03/2012

\_\_\_\_\_.: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, Secretaria Nacional de Assistência Social . **I Encontro Nacional sobre População em Situação de Rua: relatório**. Brasília, DF 2006.

\_\_\_\_\_. Portaria n.º 336/GM de 19 de fevereiro de 2002. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/Portaria%20GM%20336-2002.pdf>. Acessado em 15/05/2012.

CASAGRANDA, Melissa. **Dando visibilidade às mulheres moradoras de rua de Florianópolis**. Florianópolis, SC, 2006 73f. TCC (Graduação) Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Curso de Serviço Social. Disponível em: <http://tcc.bu.ufsc.br>

CAMPOS, Marta Silva, MIOTO, Regina Celia Tamaso ; . **Política de Assistência Social e a posição da família na política social brasileira**. Ser Social (UnB), Brasília, v. 12, n.1, p. 165-190, 2003.

FLORIANÓPOLIS. PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. Secretaria da criança adolescente, idoso, família e desenvolvimento social. **Projeto Núcleo de Apoio a Família-Rodoviária (NAF-R)** Florianópolis, 2003

\_\_\_\_\_. FLORIANÓPOLI. PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. Secretaria da criança adolescente, idoso, família e desenvolvimento social. **Plano Municipal de Assistência Social**. Florianópolis, 2009.

FRAGA, Patrícia. **"A rua de todos": um estudo acerca do fenômeno população em situação de rua e os limites e possibilidades da rede de proteção no município de Florianópolis**. Florianópolis, SC, 2011. 68 f. TCC (Graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Curso de Serviço Social. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/>>

FRAGA, Shirley Terezinha. A Migração de Trabalhadores (as) do Oeste e sua inserção no processo de precarização do trabalho em Florianópolis. Florianópolis, SC, 2006. 56 f. TCC (Graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Curso de Serviço Social. Disponível em : <<http://tcc.bu.ufsc.br/>>

GOMES, M. F. C. M.. **Avaliação de Políticas Sociais e Cidadania: pela ultrapassagem do modelo funcionalista clássico**. In: SILVA E SILVA, M. O. (Org.). Avaliação de Políticas e Programas Sociais- teoria e prática. 2 ed. São Paulo: Veras Editora, 2010, v. 1, p. 17-34.

HÖFLING, E. M. . **Estado e políticas (públicas) sociais**. Cadernos do CEDES (UNICAMP), Campinas, v. 21, n.20, p. 30-41, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v21n55/5539.pdf>. Acessado em 07/05/2012

IAMAMOTO, Marilda Villela . **Estado, classes trabalhadoras e política social no Brasil**. In: Ivanete Boschetti; Elaine Rossetti Behring; Silvana Mara de Moraes dos Santos; Regina Célia Tamasso Miotto. (Org.). Política social no capitalismo: tendências contemporâneas. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2008, v. , p. 13-43.

MIOTO, Regina Celia Tamasso ; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro . **Serviço Social e Saúde**. Ser Social (UnB), v. 11, p. 167, 2009. Disponível em: [http://www.fnepas.org.br/pdf/servico\\_social\\_saude/texto2-6.pdf](http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-6.pdf) Acessado em: 26/05/2012

Mônica Maria Torres de Alencar e José de Oliveira Duarte (Orgs). **Família e famílias:práticas sociais e conversações contemporâneas**. Rio de Janeiro: Lumen Júris,

PEREIRA, Adelaide Marcelino. **Abordagem de rua e o processo de trabalhos das educadoras sociais de rua**. Florianópolis, SC, 2000. 68 f. TCC (Graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Curso de Serviço Social. Disponível em : <<http://tcc.bu.ufsc.br/>>

POCHMANN, M. . **Trabalho sob Fogo Cruzado**. 1. ed. SAO PAULO: CONTEXTO, 1999. v. 1. 205 p.

SILVA, Maria Lúcia Lopes da. **Trabalho e população em situação de rua no Brasil**. São Paulo. Cortez, 2009 293p.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e (Org.) . **Avaliação de políticas e programas sociais: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Veras, 2010. 172 p

VICCARI, Salete. **Entre as exigências sociais e o assistencialismo**: a dinâmica do projeto NAF-Rodoviário. Trabalho de Conclusão de Curso. Departamento de Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008/02.